

Descrição do Serviço

IBM Watson Campaign Automation SMS

Esta Descrição de Serviço descreve o Serviço em Nuvem que a IBM fornece ao Cliente. Cliente significa a empresa, bem como seus usuários autorizados e destinatários do Serviço em Nuvem. A Cotação e o Certificado de Titularidade (PoE) aplicáveis são fornecidos como Documentos de Transação.

1. Serviço em Nuvem

O IBM Watson Campaign Automation SMS é um recurso de sistema de mensagens de texto baseado em nuvem dentro da plataforma de marketing digital Watson Campaign Automation e fornece os recursos a seguir:

- a. Capacidade para suportar um sistema de mensagens SMS unilateral em 220 países usando um ID de Remetente e um sistema de mensagens SMS bidirecional em 100 países usando Código Curto ou Código Longo de SMS.
- b. O construtor de campanha SMS fornece aos profissionais de marketing estruturas e modelos fáceis de usar para construir interações SMS com o consumidor.
- c. Campanhas SMS de tipo arraste e solte usando modelos predefinidos. Modelos de sistema de mensagem unilaterais incluem Envie Mensagem para Aderir. Modelos de sistema de mensagens bidirecionais incluem Envie Mensagem para Aderir, Envie Mensagem para Obter Informações, Texto para E-mail, Multietapas e Concurso.
- d. Relatório de SMS Transacional para visualizar todas as mensagens SMS enviadas e recebidas e relatório de Resumo do Tráfego de SMS.
- e. Capacidade de enviar mensagens SMS de sistemas de terceiros utilizando as APIs Watson Campaign Automation SMS.
- f. Permite o uso do Watson Campaign Automation Query Builder para identificar ou filtrar usuários que executaram um ou mais destes eventos SMS: Interagir com um Programa SMS, Receberam uma Mensagem do Programa SMS, Clicaram em um Link no SMS e Interagir com um Programa Multietapas.
- g. Suporte a encurtamento e rastreamento de URL de suporte utilizando integração Bitly.
- h. Possibilidade de alavancar o programa Watson Campaign Automation para acionar mensagens SMS.

1.1 Acesso ao Serviço em Nuvem

1.1.1 IBM Watson Campaign Automation SMS International Long Code (Group ILCL-A)

Este Serviço em Nuvem fornece ao Cliente um número de telefone padrão de até 16 dígitos pertencente à IBM. Os Clientes podem receber um Código SMS Curto Compartilhado, utilizado por vários Clientes IBM, ou um Código SMS Curto Dedicado, utilizado exclusivamente pelo Cliente para enviar e receber mensagens de texto de Dispositivos Móveis de Sistema de Mensagens em um país autorizado. O código pode ser utilizado para enviar mensagens SMS para o país autorizado, bem como outros países (nos quais operadores wireless suportam o envio de mensagens Application to Person (A2P) utilizando um código longo).

1.1.2 IBM Watson Campaign Automation SMS National Long Code (Group NLCL-A)

Este Serviço em Nuvem fornece ao Cliente um número de telefone padrão de até 16 dígitos pertencente à IBM. Os Clientes podem receber um Código SMS Curto Compartilhado, utilizado por vários Clientes IBM, ou um Código SMS Curto Dedicado, utilizado exclusivamente pelo Cliente para enviar e receber mensagens de texto de Dispositivos Móveis de Sistema de Mensagens em um país autorizado.

1.1.3 IBM Watson Campaign Automation SMS Shared Short Code (Group SSCL-A)

Este Serviço em Nuvem fornece ao Cliente um número de telefone abreviado especial pertencente à IBM e utilizado por vários Clientes IBM para enviar e/ou receber mensagens de texto de Dispositivos Móveis de Sistema de Mensagens em um país autorizado.

1.1.4 IBM Watson Campaign Automation SMS Dedicated Short Code (Group DSCL-X*)

Este Serviço em Nuvem fornece ao Cliente um número de telefone reduzido especial utilizado exclusivamente pelo Cliente para enviar e/ou receber mensagens de texto de Dispositivos Móveis de Sistema de Mensagens em um país autorizado.

1.1.5 IBM Watson Campaign Automation SMS Sender

Esta oferta de Serviço em Nuvem permite que o Cliente envie mensagens unilaterais terminadas em dispositivos móveis em um país autorizado sem exigir um código longo ou curto utilizando um ID de Remetente.

Os IDs de Remetentes podem ser caracteres alfanuméricos especificados ou um número aleatório de ID. O ID do Remetente suportado pelo Watson Campaign Automation é baseado naquilo que cada operador wireless suporta no país autorizado. O registro avançado de um ID de Remetente no país autorizado pode ser exigido pelos operadores wireless locais.

IDs de Remetentes são compartilhados por e entre Clientes IBM e a IBM renuncia qualquer responsabilidade resultante do uso de um ID de Remetente pelo Cliente.

1.1.6 IBM Watson Campaign Automation SMS UBX Send

Este Serviço em Nuvem permite que o Cliente envie mensagens SMS unilaterais utilizando seu próprio portal ou o portal do provedor SMS local.

Clientes que subscrevem este Serviço em Nuvem não recebem acesso aos parceiros do portal da IBM para enviar mensagens de texto.

1.2 Volume de Mensagens do Serviço em Nuvem

1.2.1 IBM Watson Campaign Automation SMS Message Volume

Esta oferta de Serviço em Nuvem fornece mensagens de texto em ritmo padrão enviadas por meio do IBM Watson Campaign Automation SMS, que são entregues a um operador wireless para uma tentativa de entrega para um Dispositivo de Sistema de Mensagens Remoto ou que se originam de um Dispositivo Móvel de Sistema de Mensagens por meio de um operador wireless e são recebidas do aplicativo Watson Campaign Automation SMS. Todas as mensagens SMS Mobile Terminated (MT) com mais de cento e sessenta (160) caracteres de 7 bits serão divididas automaticamente em várias mensagens de cento e sessenta (160) caracteres de 7 bits ou menos pela IBM, e o Cliente será cobrado por cada mensagem.

Ofertas com X* ou #* em seu nome correspondem a várias ofertas, sendo que cada uma é um agrupamento diferente de países. Para ver quais países pertencem a um grupo específico, acesse o link a seguir: <http://www.ibm.com/common/ssi/cgi-bin/ssialias?subtype=ST&infotype=SA&htmlfid=ZZJ12392USEN&attachment=ZZJ12392USEN.XLS>.

1.3 Ofertas de Serviço de Configuração

1.3.1 IBM Watson Campaign Automation SMS Basic Onboarding Services

Este serviço fornece uma combinação de assistência do processo de provisão e consultoria de produto que foi projetada para permitir que usuários configurem e utilizem o Watson Campaign Automation SMS. Esse serviço prestado remotamente fornece até 15 horas de consultoria e é requerido com uma subscrição inicial para o Watson Campaign Automation SMS. Um consultor de integração é designado para orientar organizações no processo de integração, que é fornecido por meio de uma série de reuniões remotas e sessões de aprendizagem gravadas baseadas na web. Os serviços de integração incluem o fornecimento de assistência ao processo, configuração e instalação, consultoria de produto e Perguntas e Respostas.

1.3.2 IBM Watson Campaign Automation SMS International Long Code (Group ILCS-AA) e IBM Watson Campaign Automation SMS National Long Code (Group NLCS-XX*)

Este serviço aprimora o ambiente de Serviço em Nuvem com o recurso SMS. Um código é designado aleatoriamente aos Clientes a partir de um conjunto disponível.

1.3.3 IBM Watson Campaign Automation SMS Shared Short Code (Group SSCS-XX*)

Este serviço aprimora o ambiente de Serviço em Nuvem com o recurso SMS. Cada Cliente IBM Watson Campaign Automation SMS deve selecionar uma palavra-chave alfanumérica exclusiva para identificar suas mensagens de dispositivo móvel e distinguir-se de outras pessoas que também estejam usando o código simultaneamente.

1.3.4 IBM Watson Campaign Automation SMS Dedicated Short Code (Group DSCS-XX*)

Este serviço aprimora o ambiente de Serviço em Nuvem com o recurso SMS. Os Clientes podem selecionar caracteres alfanuméricos exclusivos para um código dedicado ou receber aleatoriamente um código de um conjunto de números disponível.

1.3.5 IBM Watson Campaign Automation SMS Sender ID

Este serviço aprimora o ambiente de Serviço em Nuvem com o recurso SMS para enviar mensagens unilaterais terminadas em dispositivo móvel em um país autorizado. Cada Cliente receberá um ID alfanumérico específico ou um código designado aleatoriamente a partir de um conjunto disponível.

1.3.6 IBM Watson Campaign Automation SMS UBX Send

Este serviço aprimora o ambiente de Serviço em Nuvem com o recurso SMS para suportar o envio de mensagens SMS unidirecionais utilizando seu próprio portal do Cliente ou o portal do provedor SMS local.

Ofertas com XX* em seu nome correspondem a várias ofertas, sendo que cada uma é um agrupamento de países. Para ver quais países pertencem a um grupo específico, acesse o link a seguir:

<http://www.ibm.com/common/ssi/cgi-bin/ssialias?subtype=ST&infotype=SA&htmlfid=ZZJ12392USEN&attachment=ZZJ12392USEN.XLS>.

2. Descrição de Segurança

Este Serviço em Nuvem segue os princípios de segurança e privacidade de dados da IBM para o IBM SaaS, que estão disponíveis em <http://www.ibm.com/cloud/data-security>, além de quaisquer termos adicionais fornecidos nesta seção. Qualquer mudança nos princípios de segurança de dados e privacidade da IBM não reduzirá a segurança do Serviço em Nuvem.

O IBM Watson Campaign Automation SMS incorpora ou conta com tecnologia de terceiros fornecida pela mGage USA e pela mGage India.

Este Serviço em Nuvem pode ser utilizado para processar conteúdo com dados pessoais se o Cliente, como controlador de dados, determinar que as medidas de segurança técnicas e organizacionais são apropriadas para os riscos apresentados pelo processamento e pela natureza dos dados a serem protegidos. O Cliente reconhece que este Serviço em Nuvem não oferece recursos para a proteção de dados pessoais sigilosos ou dados sujeitos a requisitos regulamentares adicionais. O Cliente reconhece que a IBM não tem conhecimento dos tipos de dados que foram incluídos no Conteúdo e não pode fazer uma avaliação quanto à adequação dos Serviços em Nuvem ou às proteções de segurança que estão em vigor.

3. Acordo de Nível de Serviço

A IBM fornece os seguintes compromissos de nível de serviço ("SLA") para o Serviço em Nuvem, conforme especificado em um PoE. O SLA não é uma garantia. O SLA está disponível somente para o Cliente e aplica-se somente ao uso em ambientes de produção.

3.1 Créditos de Disponibilidade

O Cliente deve registrar um chamado de suporte de Gravidade 1 com o help desk de suporte técnico IBM dentro de vinte e quatro (24) horas após o Cliente primeiramente tomar conhecimento de um evento que causou impacto na disponibilidade do Serviço em Nuvem. O Cliente deve ajudar de forma razoável a IBM com qualquer diagnóstico e resolução de problemas.

Uma reivindicação de chamado de suporte pela falha em atender a um SLA deve ser enviada até três (3) dias úteis após o final do mês contratado. A solução para uma reivindicação de SLA válida será um crédito com relação a uma fatura futura para o Serviço em Nuvem com base no período durante o qual o processamento do sistema de produção para o Serviço em Nuvem não está disponível ("Tempo de Inatividade"). O Tempo de Inatividade é medido a partir do momento em que Cliente relata o evento até o momento em que o Serviço em Nuvem é restaurado, e não inclui: o tempo relacionado a uma indisponibilidade de manutenção planejada ou anunciada; causas além do controle da IBM; problemas com o Conteúdo ou com a tecnologia, os designs ou instruções do Cliente ou de terceiros; configurações do sistema e de plataformas não suportadas ou outros erros do Cliente; ou incidente de segurança causado pelo Cliente ou testes de segurança do Cliente. A IBM aplicará o mais alto Crédito de Disponibilidade aplicável com base na disponibilidade cumulativa do Serviço em Nuvem durante cada mês contratado, conforme mostrado na tabela abaixo. O total de Crédito de Disponibilidade em relação a

qualquer mês contratado não pode exceder vinte (20) por cento de um doze avos (1/12) do encargo anual para o Serviço em Nuvem.

Para Serviços em Nuvem em pacote configurável (ofertas de Serviços em Nuvem individuais agrupadas e vendidas juntas como uma oferta única por um preço único combinado), o Crédito de Disponibilidade será calculado a partir do preço único mensal combinado para o Serviço em Nuvem em pacote configurável, e não no encargo de subscrição mensal para cada Serviço em Nuvem individual. O Cliente pode submeter apenas reivindicações relacionadas a um Serviço em Nuvem individual em um pacote configurável em um determinado momento.

3.2 Níveis de Serviço

Disponibilidade do Serviço em Nuvem durante um mês contratado

Disponibilidade durante um Mês Contratado	Crédito de Disponibilidade (% do Encargo de Subscrição Mensal* para o Mês Contratado que é o Sujeito de uma Reclamação)
99% - 99,949%	2%
98% - 98,999%	5%
97% - 97,999%	10%
Menos de 97,000%	20%

* Se o Serviço em Nuvem foi adquirido de um Parceiro Comercial IBM, o encargo de subscrição mensal será calculado de acordo com o preço de lista atual para o Serviço em Nuvem em vigor para o Mês Contratado que é objeto de uma Reivindicação, descontado a uma razão de 50%. A IBM disponibilizará um desconto diretamente para o Cliente.

A disponibilidade, expressa como uma porcentagem, é calculada como: a quantidade total de minutos em um mês contratado, menos a quantidade total de minutos de tempo de inatividade no mês contratado, dividida pela quantidade total de minutos no mês contratado.

Exemplo: tempo total de inatividade de 50 minutos durante o mês contratado

<p>Total de 43.200 minutos em um mês contratado de 30 dias</p> <p style="margin-left: 40px;">– 50 minutos de tempo de inatividade</p> <p style="margin-left: 40px;">= 43.150 minutos</p> <hr style="width: 30%; margin-left: 40px;"/> <p style="margin-left: 40px;">43.200 minutos totais</p>	<p>= 2% de Crédito de Disponibilidade para 99,884% de disponibilidade durante o mês contratado</p>
---	--

4. Suporte Técnico

O suporte técnico para o Serviço em Nuvem é fornecido por e-mail, sistema de suporte on-line, Bate-papo em Tempo Real e por telefone. O suporte técnico é oferecido com o Serviço em Nuvem e não está disponível como uma oferta separada.

Gravidade	Definição de Gravidade	Objetivos de Tempo de Resposta Durante o Horário de Suporte
1	<p>Impacto crítico nos negócios/inatividade do serviço:</p> <p>Funcionalidades essenciais para os negócios estão inoperantes ou ocorre falha em uma interface essencial. Geralmente, se aplica a um ambiente de produção e indica uma incapacidade de acessar serviços, resultando em um impacto crítico nas operações. Essa condição requer uma solução imediata.</p>	Dentro de 1 hora
2	<p>Impacto significativo nos negócios:</p> <p>Um recurso ou uma função do serviço está gravemente restrito em seu uso ou o Cliente corre o risco de perder prazos finais de negócios.</p>	Dentro de 2 horas em horário comercial

Gravidade	Definição de Gravidade	Objetivos de Tempo de Resposta Durante o Horário de Suporte
3	Menor impacto nos negócios: Indica que o serviço ou a funcionalidade está operante e não há um impacto crítico nas operações.	Dentro de 4 horas em horário comercial
4	Impacto mínimo nos negócios: Uma solicitação ou consulta não técnica.	Dentro de 1 dia útil

5. Informações de Autorização e Faturamento

5.1 Métricas de Encargos

O Serviço em Nuvem está disponível sob a métrica de encargos especificada no Documento de Transação:

- a. **Acesso** – é uma unidade de medida pela qual o Serviço em Nuvem pode ser obtido. Um Acesso é o direito ao uso do Serviço em Nuvem. O Cliente deve obter uma única autorização de Acesso para usar o Serviço em Nuvem durante o período de medição especificado no Certificado de Titularidade (PoE) ou no Documento de Transação.
- b. **Mensagem Digital** – é uma unidade de medida pela qual o Serviço em Nuvem pode ser obtido. Uma Mensagem Digital é uma comunicação eletrônica gerenciada ou processada pelo Serviço em Nuvem. Devem ser obtidas autorizações suficientes para cobrir o número total de Mensagens Digitais gerenciadas ou processadas pelo Serviço em Nuvem durante o período de medição especificado no Certificado de Titularidade (PoE) ou no Documento de Transação do Cliente.
- c. **Compromisso** – é uma unidade de medida pela qual o Serviço em Nuvem pode ser obtido. Um Compromisso consiste em serviços profissionais e/ou de treinamento relacionados ao Serviço em Nuvem. Devem ser obtidas autorizações suficientes para cobrir cada Compromisso.

5.2 Encargos de configuração

Encargos de configuração serão especificados no Documento de Transação. A IBM cobrará um encargo de configuração no fornecimento inicial da parte de Configuração. Opções sob demanda serão cobradas no mês em que forem implementadas pelo Cliente de acordo com o encargo estabelecido no Documento de Transação. Serviços de integração de configuração incluem:

- IBM Watson Campaign Automation SMS Basic Onboarding Services
Este serviço de integração expira 90 dias a partir da data em que o Cliente é notificado pela IBM de que seu acesso ao Serviço em Nuvem está disponível, independentemente de todas as horas terem sido utilizadas ou não.

Os serviços de configuração a seguir aprimoram o ambiente de Serviço em Nuvem com o recurso SMS:

- IBM Watson Campaign Automation SMS International Long Code
- IBM Watson Campaign Automation SMS National Long Code
- IBM Watson Campaign Automation SMS Shared Short Code
- IBM Watson Campaign Automation SMS Dedicated Short Code
- IBM Watson Campaign Automation SMS Sender ID
- IBM Watson Campaign Automation SMS UBX Send

5.3 Encargos Mensais Parciais

Um encargo mensal parcial conforme especificado no Documento de Transação pode ser calculado de maneira proporcional.

5.4 Encargos de Excedente

Se o uso real do Serviço em Nuvem durante o período de medição exceder a autorização especificada no PoE, o Cliente será cobrado pelo excedente, conforme especificado no Documento de Transação.

Para um Serviço em Nuvem com uma métrica de encargos de Mensagem Digital, a IBM cobrará o Cliente com base na frequência de cobrança selecionada para os pedidos de autorizações de Mensagem Digital do Cliente. O uso real será medido e encargos excedentes serão devidos se o uso de mensagem real exceder o número total de mensagens autorizadas em agregado para até 12 períodos de medição mensais durante o período de subscrição.

O Cliente será cobrado pelos encargos excedentes de cada mês no mês seguintes após a prestação do serviço, de acordo com o encargo de excedentes especificado no PoE, depois que o total agregado tiver sido atingido. Tais encargos excedentes são devidos em adição ao encargo base de autorização mensal.

Se o Período de Subscrição for maior que 12 meses, o número total agregado de autorizações será baseado em 12 períodos de medição mensais. O total agregado será reiniciado em zero após o 12º período de medição mensal. Os encargos excedentes para os próximos 12 períodos de medição mensais não serão devidos até o uso real de mensagens exceder o número total de mensagens autorizadas em agregado para esses 12 períodos de medição mensais.

Se um período de subscrição for menor que 12 meses, ou se menos de 12 períodos mensais restarem em um período de subscrição, o número de autorizações mensais remanescentes em uma subscrição será usado para o número total de mensagens autorizadas em conjunto.

Para Clientes alavancando períodos de crescimento, cada período é tratado da mesma maneira que o período de subscrição e os mesmos princípios se aplicam.

a. Exemplo 1:

O Cliente tem um Período de Subscrição de 12 meses e adquiriu um milhão de Mensagens Digitais por mês. Se o Cliente enviar mais de 12 milhões de Mensagens Digitais antes do final do Período de Subscrição de 12 meses, o Cliente será cobrado no mês seguinte pela quantidade excedente e todo o uso nos próximos meses será cobrado no mês seguinte à prestação até o final do Período de Subscrição.

b. Exemplo 2:

O Cliente tem um Período de Subscrição de três anos e adquiriu um milhão de Mensagens Digitais por mês. Se o Cliente enviar mais de 12 milhões de mensagens antes do final do primeiro período de 12 meses, o Cliente será cobrado no mês seguinte pela quantidade excedente e todo o uso até o final do período de 12 meses. No final de cada período de 12 meses, a contagem de uso será reiniciada. Se o Cliente enviar mais de 12 milhões de Mensagens Digitais antes do final do próximo período de 12 meses, o Cliente será cobrado no mês seguinte pela quantidade excedente e todo o uso dos próximos meses será cobrado no mês seguinte à prestação de serviço até a contagem de uso ser reiniciada ou até o final do Período de Subscrição restante.

6. Opções de Prazo e Renovação

O período de vigência do Serviço em Nuvem começa na data em que a IBM notifica o Cliente sobre seu acesso ao Serviço em Nuvem, conforme documentado no PoE. O PoE especificará se o Serviço em Nuvem será renovado automaticamente, continuará em uma base de uso contínuo ou finalizará no término da vigência.

Para renovação automática, a menos que o Cliente forneça um aviso prévio de rescisão por escrito pelo menos 90 dias antes da data de vencimento do período de vigência, o Serviço em Nuvem será renovado automaticamente pelo período de vigência especificado no PoE.

Para uso contínuo, o Serviço em Nuvem continuará disponível mês a mês, até que o Cliente forneça um aviso de rescisão, por escrito, 90 dias antes do término. O Serviço em Nuvem permanecerá disponível até o término do mês civil após tal período de noventa (90) dias.

7. Software de Ativação

Esse Serviço em Nuvem inclui o software de ativação, que deve ser usado somente em conjunto com o uso do Serviço em Nuvem do Cliente e somente durante a vigência do Serviço em Nuvem.

8. Termos Adicionais

8.1 Termos Gerais

O Cliente concorda que a IBM pode se referir publicamente ao Cliente como um subscritor dos Serviços de Nuvem em uma comunicação de publicidade ou de marketing.

8.2 Termos Específicos do Sistema de Mensagens de Dispositivo Móvel

- a. IBM Watson Campaign Automation SMS International Long Code e IBM Watson Campaign Automation SMS Shared Short Code

A ação ou inação de qualquer outro Cliente IBM compartilhando o mesmo código pode afetar adversamente a disponibilidade do código. A IBM não será responsável perante o Cliente por nenhuma interrupção nos Serviços associados ao código compartilhado decorrente de tais inações ou inércias de qualquer outro Cliente IBM utilizando simultaneamente o código compartilhado.

- b. IBM Watson Campaign Automation SMS International Long Code, IBM Watson Campaign Automation SMS National Long Code e IBM Watson Campaign Automation SMS Dedicated Short Code

Clientes planejando executar campanhas do tipo Concurso devem ter seu código configurado e aprovado para uso em disputas/sorteios pelas operadoras wireless. O Cliente deve verificar a conformidade para cada país em que um concurso/sorteio estará ativo.

- c. IBM Watson Campaign Automation SMS National Long Code, IBM Watson Campaign Automation SMS Dedicated Short Code e IBM Watson Campaign Automation SMS International Long Code

A IBM, em nome do Cliente, adquirirá/migrará o código que o Cliente possivelmente já possui e enviará a documentação necessária para o uso do código pelo Cliente para as operadoras wireless no país específico para aprovação e ativação/migração. A IBM fornece serviços de gerenciamento de código em nome do Cliente, que inclui notificar e processar a renovação do código em nome do Cliente. Algumas campanhas podem ser restritas ou exigir aprovações adicionais de operadoras de serviços wireless antes da execução. A IBM trabalhará com o Cliente e a operadora de serviços wireless para alcançar esse objetivo.

O tempo levado para operadoras wireless ativarem/migrarem um código normalmente é de 8 a 12 semanas, a partir do momento em que os formulários de ativação/migração preenchidos são enviados para os operadores wireless. O tempo real pode variar e está sob critério exclusivo das operadoras de serviços wireless. Quaisquer atualizações que precisarem de formulários de ativação/migração serão reiniciadas no período de provisão.

8.3 Encargos de Passagem

Nos Estados Unidos, operadoras wireless selecionadas cobram encargos adicionais de passagem para mensagens terminadas em dispositivos móveis e originadas em dispositivos móveis enviadas por meio de sua rede. Os encargos de passagem variam, dependendo da operadora wireless, e nem todas as operadoras cobram pelas mensagens terminadas em dispositivos móveis e originadas em dispositivos móveis. O Cliente é responsável por todos os encargos de passagem cobrados por uma operadora, além do preço de subscrição listado no PoE. A IBM pode cobrar do Cliente quaisquer encargos de passagem cobrados por operadoras de dispositivos móveis.

Encargos de passagem mudam sem aviso prévio dos operadores wireless. O Cliente pode solicitar os encargos de passagem atuais e relatórios de mensagens cobradas da IBM após o recebimento de uma fatura de encargos de passagem.

8.4 Listas de Distribuição

O Cliente não usará nenhuma lista de distribuição com o Serviço em Nuvem que inclua pessoas que não concederam permissão para serem incluídas em tal lista com o propósito de receber comunicações especificamente do Cliente, a menos que ele tenha um relacionamento pessoal ou comercial com tais pessoas. O uso de listas ou dos dados gerados por meio de práticas de marketing afiliados é expressamente proibido em todos os casos. O Cliente deverá incluir um mecanismo de "não participação" (Opt-out) válido em cada mensagem.

8.5 Retenção de Dados

Elementos de dados específicos dos Serviços de Nuvem estarão disponíveis nos Serviços de Nuvem conforme a seguir: mensagens e conteúdo, bancos de dados inutilizados ou inativos - 450 dias; e histórico de mensagens enviadas/recebidas - 90 dias; (o "Período de Retenção de Dados"). Esses elementos de dados podem ser removidos da rede e de sistemas da IBM após a expiração do Período de Retenção de Dados e, em qualquer caso, a IBM pode destruir todas as cópias desses elementos de dados, além de outros dados relacionados ao Cliente, 30 dias após a rescisão ou a expiração da Vigência. O Cliente arquivará cópias de backup de todo conteúdo fornecido para uso junto com o Serviço em Nuvem.

O IBM Watson Campaign Automation SMS conta com ou incorpora tecnologia de terceiros, e a política de retenção acima aplica-se apenas a elementos de dados processados pela IBM e não garante a política de retenção de dados de terceiros fornecedores. O seguinte destaca a política de retenção de dados de terceiros fornecedores da IBM para o Serviço em Nuvem:

- mGage USA – Todas as mensagens e elementos de dados relacionados são mantidos por tempo indeterminado, independentemente de solicitações do Cliente. O histórico de mensagens enviadas/recebidas fica acessível por doze (12) meses a partir da data mais recente.
- mGage India – Todas as mensagens e elementos de dados relacionados devem ser excluídos até o final do mês civil contendo a data de expiração do período de vigência.

8.6 Versões em Idiomas Diferentes do Inglês

O Cliente entende e concorda que o acesso e o uso de qualquer versão do Serviço em Nuvem em um idioma diferente do inglês podem contar com a funcionalidade de um terceiro parceiro de tecnologia, o translations.com, para os propósitos de tradução da interface com o usuário. Durante o uso de qualquer versão do Serviço em Nuvem em um idioma diferente do inglês, a interface com o usuário do Serviço em Nuvem pode transmitir dados do Cliente e qualquer conteúdo acessível por meio da interface com o usuário do Serviço em Nuvem, não criptografados, por meio dos sistemas do translations.com dedicados ao Serviço em Nuvem, para os propósitos de tradução da interface com o usuário mediante solicitação do Cliente.

8.7 Avisos de Códigos de Terceiros

Este Serviço em Nuvem inclui os seguintes softwares que não poderão ser usados para fins Nocivos: janrain4j_1.1.0, JSON, JSON-lib-2.3, JDK15, flexjson e packtag.

9. Declarações e Garantias do Cliente

9.1 Termos Gerais

O Cliente declara e garante que:

- a. tem e concede todas as licenças e direitos para a IBM acessar e utilizar a conta Bitly do Cliente em nome dele para suportar o encurtamento e o rastreamento de URL;
- b. nenhuma das listas de distribuição usadas pelo Cliente inclui quaisquer pessoas que não tenham dado permissão e consentimento prévios e por escrito para serem incluídos em tal lista com o propósito de receber comunicações.
- c. nenhuma das listas de distribuição usadas pelo Cliente inclui quaisquer números de telefone pertencentes a, ou usados por quaisquer pessoas que não tenham dado permissão e consentimento prévios e por escrito para serem incluídos em tal lista com o propósito de receber mensagens SMS.
- d. todas as mensagens do Cliente incluem um mecanismo de "não participação" (opt-out) válido em cada mensagem;
- e. cada um dos destinatários de uma mensagem que o Cliente transmita, direcione ou, de outra forma, cause o envio, forneceu consentimento prévio por escrito ou outro tipo de consentimento, para receber a(s) mensagem(s), de acordo com todos os estatutos, as leis e os regulamentos aplicáveis, com as diretrizes do setor de indústria e com os compromissos de formulário de solicitação de campanha aplicáveis assumidos durante o processo de provisionamento; e
- f. seu uso do Serviço em Nuvem está em conformidade com todas as regras, regulamentos, diretrizes, declarações e códigos de prática aplicáveis relativos ao uso do Serviço em Nuvem (por exemplo, as Leis de Proteção ao Consumidor de Serviços de Telefonia, as diretrizes de melhores

práticas dos consumidores da Mobile Marketing Associations, a diretrizes e os acordos da Cellular Telecommunications & Internet Association (CTIA), bem como o conteúdo e as normas de uso da operadora de telefonia (disponíveis mediante solicitação)).

O Cliente defenderá (a critério exclusivo da IBM) ou indenizará e isentará a IBM de e contra quaisquer reivindicações e/ou danos decorrentes ou relacionados (i) ao uso do Serviço em Nuvem pelo Cliente, (ii) à violação dos termos desta seção pelo Cliente ou (iii) à qualquer destinatário de qualquer mensagem do Cliente, ou de qualquer outro terceiro, reivindicando ou alegando que o Cliente é um agente, diretor, coempreendedor, parceiro, afiliado, representante, funcionário, empregador ou fiduciário da IBM.

A IBM fornecerá ao Cliente (às custas do Cliente) as informações e a assistência razoavelmente necessárias para defender uma reivindicação. Qualquer investigação (descabida ou não) ou qualquer falha em investigar pela IBM não deve limitar ou, de outra forma, afetar o direito ou a capacidade da IBM de obter a compensação total e completa do Cliente.

9.2 Informações e Independência

A IBM não:

- a. permite que o Cliente acesse informações e sistemas que estejam normalmente sob o controle exclusivo da IBM;
- b. revisa ou aprova o conteúdo das mensagens dos Clientes;
- c. fornece ao Cliente listas de distribuição, listas de consumidores, números de telefone ou qualquer outra informação à respeito dos destinatários reais ou possíveis das mensagens do Cliente;
- d. investiga números de telefone para determinar sua propriedade, seu uso ou sua validade.
- e. disca números de telefone; nem (f) monitora a conformidade do Cliente com os estatutos, as leis e os regulamentos aplicáveis, diretrizes de mercado e compromissos de formulário de inscrição de campanha aplicáveis feitos durante o processo de prestação de serviço.

O Cliente não autoriza a IBM a:

- a. acessar informações e sistemas que estejam normalmente sob o controle exclusivo do Cliente;
- b. aprovar o conteúdo das mensagens do Cliente;
- c. revisar ou aprovar quaisquer listas de distribuição, listas de consumidores, números de telefone ou qualquer outra informação do Cliente a respeito dos destinatários reais ou possíveis das mensagens do Cliente;

investigar números de telefone para determinar sua propriedade, seu uso ou sua validade.

9.3 Contrato de Responsabilidade de Conteúdo da mGage India

Em caso de mensagens SMS enviadas utilizando o portal da mGage India, o Cliente deve firmar separadamente um Contrato de Responsabilidade de Conteúdo diretamente com a mGage India. O Cliente receberá a cópia deste contrato e dos contatos da mGage India para o acompanhamento necessário.